



Piano di Miglioramento 2019

SINTESI PER L'ASSEMBLEA DEI SOCI – VIAREGGIO, 13.05.2019

Introduzione

Il Piano di Miglioramento è lo strumento del Sistema di Gestione che la Cooperativa utilizza per definire gli aspetti centrali da affrontare nei diversi processi al fine di promuovere un miglioramento complessivo, in ogni parte dell'organizzazione.

Gli obiettivi del Piano di miglioramento 2019 derivano:

- a) In parte, dalla valutazione che analoghi obiettivi formulati nel 2018 non sono stati completati o restano comunque ancora pienamente validi anche per l'anno in corso ed è pertanto opportuno riproporli nell'ottica di un consolidamento.
- b) In altra parte, dalla valutazione dei rischi che, per taluni processi della Cooperativa, ha evidenziato un profilo di rischio non elevato al punto tale da imporre un'azione correttiva, ma neanche basso da escludere azioni da intraprendere. Un rischio intermedio ci suggerisce di definire degli obiettivi di miglioramento.

Gli obiettivi in sintesi

In estrema sintesi, di seguito si riportano gli obiettivi generali, descritti con maggior dettaglio e declinati poi nel piano in azioni specifiche con la previsione di responsabilità, tempi e risorse per l'attuazione:

Processo: ORGANIZZAZIONE E LEADERSHIP

- Consolidare il processo partecipativo dei soci lavoratori in relazione al rinnovo delle cariche sociali
- Produrre una conoscenza attualizzata dei requisiti delle parti interessate (clima interno e familiari)

Processo: PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' E GESTIONE DEL RISCHIO

- Rafforzare l'efficacia di azioni correttive intraprese per gestire in maniera appropriata la pianificazione del SGI tra le diverse norme applicate con riferimento in particolare alle norme di nuova certificazione

Processo: GESTIONE DELLE RISORSE

- Migliorare la capacità di inserimento del nuovo operatore
- Rafforzare le competenze dei coordinatori (rapporti con le PA e gestione amm.va personale)
- Ridurre il rischio connesso alla difficoltà di acquisizione della documentazione infrastrutturale di pertinenza dell'Ente

Processo: INFORMAZIONI DOCUMENTATE E COMUNICAZIONE

- Proseguire nel rinnovamento della strumentazione e della documentazione digitale
- Completamento della transizione documentale del SGQ

Processo: GESTIONE COMMERCIALE E CICLO ATTIVO

- Completamento percorso per la redazione della contrattualistica per rapporti clienti privati (controllo ore e documentazione)
- Assicurare adeguata pubblicità del bilancio – bilancio sociale e rafforzare le competenze rendicontative

Processo: GESTIONE FORNITORI E CICLO PASSIVO

- Migliorare il monitoraggio e la valutazione dei fornitori critici e/o strategici della cooperativa

Processo: PROGETTAZIONE E SVILUPPO

- Monitoraggio nuove modalità di gare dinamiche e diverse modalità di accesso a risorse per la gestione di servizi
- Proseguire nella implementazione delle norme di servizio

Processo: EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Rafforzare capacità dei servizi di applicare correttamente procedure e protocolli (monitoraggio servizi)
- Rafforzare capacità dei servizi di conseguire obiettivi individuali e prevenire situazioni di maltrattamento

Processo: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- Migliorare la gestione degli audit interni

Processo: MIGLIORAMENTO

- Migliorare gli strumenti del SGQ in relazioni a NC e AC ed eventi critici

L'integrazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente e l'accreditamento sociale

Nel corso del 2018, la Cooperativa ha ottenuto la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2015, integrando questo sistema con quello già certificato da tempo relativo alla gestione qualità (UNI EN ISO 9001:2015). Sempre nel 2018 sono state inoltre ottenute le certificazioni relative ai seguenti standard di servizio: UNI 11034 Servizi all'infanzia; 10881 Servizi Assistenza residenziale agli anziani; UNI 10928 Servizi Residenze per minori; UNI 11010 Servizi socio-sanitari e sociali – Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD).

È inoltre attesa nel corso del 2019 l'attuazione della l.r. 21/2017 in materia di accreditamento sociale con l'emanazione dei nuovi regolamenti che andranno a definire i nuovi requisiti e gli indicatori di accreditamento per le strutture soggette ad autorizzazione al funzionamento. Dalla loro emanazione è previsto un anno per l'adeguamento delle strutture, durante il quale dovremo aggiornare la relativa documentazione, seguendo l'approccio integrato con il Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente, che da tempo abbiamo cercato di adottare.